

ABSTRAK

SELVIRA. 2024. *Pengaruh Kinerja Pegawai Samsat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Samsat Kabupaten Bantaeng*. Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing Oleh : M. Yusuf Rendra Anggoro KR dan H. A. Muhidding Daweng.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa Pengaruh Kinerja Pegawai Samsat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat Kabupaten Bantaeng. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak Kantor Samsat Kabupaten bantaeng. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 120 responden. Teknik Pengumpulan data menggunakan Teknik kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah analisis regresi linear sederhana dan uji t (Uji Parsial) yang diolah dengan menggunakan perhitungan statistik melalui *Statistical Package for the Social Science* (SPSS) versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara statistik memenuhi kriteria hipotesisnya dimana H_0 ditolak dan H_a diterima atau kinerja pegawai memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Untuk kinerja pegawai (X) adalah sebesar $0,00 < 0,05$ dan $t_{hitung} 17,842 > t_{tabel} 0,0000042$. Yang apabila nilai keduanya dibandingkan maka t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , yang menjelaskan kinerja pegawai memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Samsat Kabupaten Bantaeng. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa jika semakin baik kinerja pegawai maka akan semakin baik tingkat kualitas pelayanan publik. Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi diperoleh nilai R^2 square 0,730 atau 73% dapat menentukan besaran pengaruh yang diberikan oleh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik, 27% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai Samsat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Samsat Kabupaten Bantaeng.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan Publik

ABSTRACT

SELVIRA. 2024. *The Influence of Samsat Employee Performance on the Quality of Public Services at the Bantaeng District Samsat Office.* Management Study Program Thesis, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Main Supervisor M. Yusuf Rendra Anggoro KR and Co-Supervisor H. A. Muhidding Daweng.

This research aims to determine and analyze the influence of Samsat employee performance on the quality of public services at the Bantaeng Regency Samsat Office. The type of research used in this research is a quantitative approach. The population in this study were taxpayers from the Bantaeng Regency Samsat Office. The sample used in this research was 120 respondents. Data collection techniques use questionnaire techniques. The data analysis technique used to test the hypothesis is simple linear regression analysis and the t test (Partial Test) which is processed using statistical calculations via the Statistical Package for the Social Science (SPSS) version 26. The results of the research show that statistically it meets the criteria for the hypothesis where H_0 rejected and H_a accepted or employee performance has a positive influence on the quality of public services. For employee performance (X) it is $0.00 < 0.05$ and t_{count} is $17.842 > t_{\text{table}} 0.0000042$. If the two values are compared then t_{count} is greater than t_{table} , which explains that employee performance has an influence on the quality of public services at the Bantaeng Regency Samsat office. Based on the results of the analysis, it can be concluded that the better the employee's performance, the better the level of public service quality. Based on the calculation of the coefficient of determination, an R square value of 0.730 or 73% can determine the amount of influence exerted by employee performance on the quality of public services, 27% is influenced by other variables not explained in this research. The research results show that the performance of Samsat employees has a positive and significant effect on the quality of public services at the Bantaeng Regency Samsat Office.

Keywords: *Employee Performance, Quality of Public Services.*